

# MAAHANMUUTTAJAT TYÖPAIKALLA

Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin



Osuma



# **MAAHANMUUTTAJAT TYÖPAIKALLA**

Opas monikulttuurisiin kohtaamisiin

# SISÄLLYSLUETTELO

ISBN 978-952-5715-04-0

SIVU

1	ALKUSANAT .....	5
2	TYÖPAIKKAOHJAAJAN ROOLIT MAAHANMUUTTAJIEN OHJAAJANA.....	6
3	MITÄ TAUSTATietoja OHJAAJALLA TULISI OLLA? .....	7
3.1.	MAAHANMUUTON VAIKUTUS ELÄMÄNTILANTEeseen .....	8
3.1.1	Työelämään pääsy helpottaa uuteen sopeutumista .....	8
3.1.2	Miten maahanmuuttajan osaaminen voidaan saada esille ja käyttöön .....	9
3.2.	KULTTUURIEROJEN ESIINTULO TYÖPAIKALLA .....	10
3.2.1	Asioiden tärkeysjärjestys elämässä voi olla erilainen .....	10
3.2.2	Tasa-arvo ei ole maailmanlaajuinen ilmiö .....	12
3.2.3	Erot aikakäsityksissä aiheuttavat väärinkäsityksiä .....	14
3.3	TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN – MITKÄ TIEDOT OVAT TÄRKEITÄ ERITYISESTI MAAHANMUUTTAJALLE .....	15
3.4	PALAUTTEEN ANTAMINEN: AIKA, PAIKKA JA TILANNE .....	18
4	VIESTINTÄ MAAHANMUUTTAJATAUSTAISEN TYÖNTEKIJÄN KANSSA .....	21
4.1	YMMÄRTÄMISEN ESTEITÄ .....	21
4.2	KIELELLINEN VIESTINTÄ .....	22
4.2.1	Tyypillisimpiä ongelmia sanojen ja käsitteiden ymmärtämisessä .....	22
4.2.2	Selkokieli ja havainnollistaminen .....	23
4.3	SANATON VIESTINTÄ JA VIESTINTÄTILANTEIDEN TULKINTA .....	26
4.3.1	Tyypillisimpiä ongelmia sanattomien viestien ymmärtämisessä .....	27
4.3.2	Esimerkkejä viestintätilanteiden tulkinnasta.....	28
5	LOPUKSI .....	32
	KIRJALLISUUTTA JA LINKKEJÄ .....	33

# 1 ALKUSANAT

Erilaisen työpaikalla tapahtuvan ohjauksen tarve on viime vuosien aikana lisääntynyt. Nuorten lisäksi ohjausta tarvitsevat myös uudet työntekijät, aikuiset työelämän tutkintoihin valmentautuvat opiskelijat, oppisopimusopiskelijat, työhön tutustujat, erilaisten projektien täsmäkoulutettavat, kesäharjoittelijat jne. Kaikkien näiden harjoittelijoiden, opiskelijoiden ja työntekijöiden joukkoon on tullut mukaan myös maahanmuuttajataustaisia henkilöitä - suomalainen työelämä on vähitellen monikulttuuristumassa.

Maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden ja harjoittelijoiden mukaantulo työpaikoille on tuonut uusia haasteita työpaikkaohjaajan työhön ja työpaikkaohjauksen kehittämiseen. Erilaisen kieli- ja kulttuuritaustan omaavan työntekijän tai opiskelijan kohtaamisessa, perehdyttämisessä ja ohjaamisessa ohjaaja tarvitsee laajempaa taustatietoa maahanmuuttajuuteen liittyvistä ilmiöistä ja uudenlaisen näkökulman avaamista suomalaisen työpaikan arkeen ja meidän totunnaisiin toimintatapoihimme.

Tässä oppaassa työpaikkaohjauksella tarkoitetaan sitä opastus-, ohjaus- ja perehdyttämistyötä, jota työpaikkaohjaajan roolissa olevat työntekijät normaalisti työpaikalla tekevät. Oppaassa ei kuitenkaan käsitellä työpaikkaohjauksen käytäntöjä eikä menetelmiä, joista on olemassa runsaasti tietoa jo aiemmin ilmestyneissä työpaikkaohjausta käsittelevissä julkaisuissa. Oppaan ensisijaisena tavoitteena on kiinnittää huomiota maahanmuuttajataustaisten työntekijöiden/ työssäoppijoiden ohjauksen erityiskysymyksiin, kuten kielen ja kulttuuritaustan vaikutukseen ihmisten välisessä kanssakäymisessä ja erilaisissa työpaikan viestintätilanteissa.

Lähtökohtana oppaan laatimisessa on ollut se, että työpaikalla ohjattavalla maahanmuuttajalla on perustaidot suomen kielessä ja että perehdyttämis- ja ohjaustilanteet tapahtuvat suomen kielellä. Tämä kuitenkin asettaa omat vaatimuksensa sille, miten suomen kieltä ohjaustilanteissa käytetään, ettei väärinkäsityksiä pääsisi syntymään. Me suomalaiset joudumme tällöin kiinnittämään erityistä huomiota sekä omaan suomenkieliseen ilmaisuunme että haluamamme viestin perillemenoon.

Ei ole tarkoitus, että työpaikkaohjaajan olisi heti hallittava kaikki oppaassa käsitellyt asiat, sillä asioihin tarkempi perehtyminen ja niiden sisäistäminen vaatii aikaa. Ongelmatilanteissa voi oppaasta kuitenkin saada ”ensiapua”. Oppaan käyttöönoton tueksi järjestetään OSUMA-projektin kautta myös työelämän monikulttuurisuusasioita käsittelevää koulutusta joko erillisenä kokonaisuutena tai liitettynä työpaikkaohjaajakoulutukseen.

## 2 TYÖPAIKKAOHJAAJAN ROOLIT MAAHANMUUTTAJIEN OHJAAJANA

### *Opastaja...ohjaaja...viestinvälittäjä...kulttuuritulkki...*

Työpaikkaohjaajan tehtävät ja roolit ovat moninaiset ja ne painottuvat aina vähän eri tavoin sen mukaan, kuka ohjattava on ja minkälaisesta ohjaustilanteesta kulloinkin on kysymys. Maahanmuuttajien ohjauksessa hänen tehtävässään korostuvat opastajan, ohjaajan, viestinvälittäjän ja kulttuuritulkkin roolit.

Perehdyttämis- ja ohjaustilanteissa työpaikkaohjaajan tehtävänä on kiinnittää erityinen huomio omaan puheilmaisuunsa sekä viestin perillemenon varmistamiseen. Keskeistä tässä roolissa on se, että ohjaaja pystyy puhumaan selkeästi ja käyttämään helposti ymmärrettävää suomen kieltä. Hän on myös selvillä keinoista, joilla hän voi varmistaa ohjattavan ymmärtäneen asian oikein.

Viestinvälittäjän ja kulttuuritulkkin roolissa työpaikkaohjaaja pyrkii helpottamaan vaikeammin avautuvien asioiden ymmärtämistä. Hän toimii sillanrakentajana suomalaisten työntekijöiden ja maahanmuuttajan välillä niin, että mahdollisimman monelta väärinkäsitykseltä voitaisiin välttyä ja työpaikalla toimimisen ja työn suorittamisen kannalta olennaisista asioista syntyisi yhteisymmärrys.

Työpaikkaohjaajalle lankeavista rooleista johtuen on tärkeää, että hän olisi selvittänyt itselleen mm. seuraavia kysymyksiä

- Mitä taustatietoja maahanmuuttajuudesta ohjaajalla tulisi olla?
- Mitä ovat suomalaisen työelämän erityispiirteet ja mitä työpaikan toimintaa koskevia tietoja on erityisen tärkeää välittää maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle ?
- Miten viesti välitetään henkilölle, jonka äidinkieli ei ole suomi?

### 3 MITÄ TAUSTATIETOJA OHJAAJALLA TULISI OLLA ?

Väärinkäsitysten syntyminen työpaikalla johtuu useimmiten maahanmuuttajan vaillinaisesta suomen kielen taidosta. Taustalla on kuitenkin usein myös muita syitä, jotka liittyvät maahanmuuttajan omaan kulttuuritaustaan ja siihen, että hän tulkitsee asioita oman maansa vakiintuneiden ajattelu- ja toimintatapojen mukaan.

Väärinkäsitysten pahimpien karikoiden välttämiseksi ohjaajan olisikin tärkeää perehtyä maahanmuuttajien elämäntilanteeseen ja siihen, mistä maahanmuutossa on kysymys.

Tärkeitä kysymyksiä ovat mm.

- miten maahanmuutto vaikuttaa muuttajan elämäntilanteeseen?
- mistä kulttuurierot johtuvat ja miten ne tulevat esiin suomalaisella työpaikalla ?
- mitä tarkoittavat maahanmuuttajan ”kielirajoitteet” ja miten ne tulisi ottaa huomioon perehdyttämisessä ja työpaikkaohjauksessa ?



## 3.1 MAAHANMUUTON VAIKUTUS ELÄMÄNTILANTEeseen

### 3.1.1 Työelämään pääsy helpottaa uuteen sopeutumista

Muutto uuteen maahan merkitsee aina ihmiselle voimakasta stressitilannetta, josta selviytyminen ns. normaalielämään vie usein vuosia. Maahanmuutossa on kyse yleensä ihmisen siihenastisen elämän suurimmasta muutosprosessista, johon sopeutumisessa on monta eri vaihetta. Näitä maahanmuuttoon liittyviä kulttuuri-sen sopeutumisen eli kotoutumisen vaiheita voidaan karkeasti kuvata seuraavalla tavalla:

AKUINNOSTUS	TUTUSTUMINEN	TURHAUTUMINEN	HYVÄKSYMINEN	SOPEUTUMINEN
Kaikki uusi mielenkiintoista, kivaa ja jännittävää  "turisti-vaihe"	Me – muut-vertailu  Erialaisten asioiden tunnistelu ja luokittelu  Kommunikointi-vaikeudet  Kielen oppimisen vaikeudet	Eroavuudet esiin  Vertailu hyvä – huono-akselilla  Voimakas epävarmuus >  Uusi arki, uudet ongelmat –  "Kotona kaikki oli helpompaa"	Samankaltaisuudet esiin  Ratkaisut uusiin tilanteisiin  Yksilölliset ominaisuudet esiin  Uusien toimintamallien etsiminen	Yhteiset säännöt  Yhteiset toimintatavat ja rutiinit  Yhteinen "aaltopituus"  Ystävystyminen



Eri vaiheiden läpikäyminen vaihtelee yksilöllisesti ja voi viedä aikaa 2 v – 6 v riippuen siitä, miten suuret kulttuuriset erot lähtömaan ja tulomaan välillä ovat. Sopeutumisen edistymiseen vaikuttavat myös hyvin monet maahantulijasta itsensä riippumattomat asiat, kuten esim. se miten maassa asuva valtaväestö heihin suhtautuu ja minkälaisia kontakteja heidän välilleen syntyy samoin kuin miten uuden kielen oppiminen onnistuu. Paljon vaikuttaa myös se, onko muutto Suomeen ollut toivottu ja vapaaehtoinen ratkaisu vai pakon sanelema ainoa vaihtoehto, kuten pakolaistaustan omaavilla muuttajilla on.

Työelämään mukaantäpääsy työharjoittelun, työssäoppimisen tai työsuhteen muodossa nopeuttaa ja auttaa maahanmuuttajaa uusiin oloihin ja elämän muutoksiin sopeutumisessa. Jos kuitenkin työhön siirtyminen onnistuu aikaisessa vaiheessa, voivat jotkin sopeutumisprosessiin liittyvät vaiheet vaikuttaa maahanmuuttajataustaisen työntekijän suhtautumiseen tai käyttäytymiseen työpaikalla.

**Jos työpaikalla syntyy helposti väärinkäsityksiä ja yhteisen aaltopituuden löytäminen tai työtehtävien hoitamiseen keskittyminen on vaikeaa, kysymys voi olla maahanmuuttajan uuteen elämäntilanteeseen liittyvästä vaikeasta vaiheesta.**

### **3.1.2 Miten maahanmuuttajan osaaminen voidaan saada esille ja käyttöön**

Maahantulijan kotimaassaan hankkimalla koulutuksella ja ammatillisella taustalla on suuri merkitys siihen, minkälaisella aikajänteellä on mahdollisuus päästä työelämään kiinni. Osa aikuisista maahanmuuttajista joutuu aloittamaan lähes kaiken alusta Suomessa myös ammatillisesti. Huolimatta aiemmin hankitusta osaamisesta ja pitkästä työkokemuksesta kotimaassaan, monet joutuvat Suomessa ammatinvaihtotilanteeseen, sillä heidän osaamisellaan ei välttämättä ole täällä käyttöä. Osa muuttajista on onnekkaimmassa asemassa silloin kun heillä on sellaisen alan osaamista, jolla Suomessa on mahdollisuus päästä melko nopeastikin ensimmäiseen työpaikkaan.

Toisessa maassa hankitun osaamisen yhteensovittaminen Suomessa vaadittavaan osaamiseen ei aina ole yksinkertaista. Ammattitaitovaatimukset vaihtelevat eri maissa, vaikka olisi kyse saman ammatin harjoittamisesta. Yleisin syy tähän on se, että eri maiden välisistä teknologisista eroista johtuen käytettävät menetelmät, työvälineet ja laitteet ovat usein erilaisia. Mutta eroja voi olla myös esim. työn laatuvaatimuksissa tai käsityksissä yhteistyö- tai asiakaspalvelutaidoista.

Tilanne voi siis olla se, että erilaisissa työolosuhteissa saavutettu ammattitaito on vain osittain hyödynnettävissä uudessa maassa. Se ei kuitenkaan välttämättä estä työn tekemistä ja voi olla korjattavissa hyvällä perehdyttämällä ja työpaikkaohjauksella. Usein ammattitaidon täydentämiseksi on tarpeen ammatillinen lisäkoulutus, joka voidaan toteuttaa esim. oppisopimusteitse.

Jos työkokemusta Suomesta ei vielä ole, eivät maahanmuuttajataustaisen työhöntulijan käsitykset suomalaisista ammattitaitovaatimuksista suhteessa omaan osaamiseen ole aina realistisia. Hän saattaa joko ali- tai yliarvioida osaamistaan. Myös omasta ammattitaidosta on usein vaikea kertoa, jos ei tunne suomalaisia olosuhteita eikä ammattikieli ole vielä hallussa.

**Realistisen kuvan saaminen maahanmuuttajan ammatillisesta osaamisesta pidempikestoista työskentelyn seuranta. Jos kyse on opiskelijan työssäoppimisen ohjaamisesta, keskustelut oppilaitoksen ammatti- tai ohjaavan opettajan kanssa auttavat selvittämään tilannetta.**

## **3.2 KULTTUURIEROJEN ESIINTULO TYÖPAIKALLA**

### **3.2.1 Asioiden tärkeysjärjestys elämässä voi olla erilainen**

Karkeasti ottaen kulttuurit voidaan jakaa kahteen osaan: länsimaiseen eli yksilökeskeiseen ja itämaiseen eli yhteisökeskeiseen kulttuuriin.

Maapallon mittakaavasta katsottuna länsimainen kulttuuripiiri ei ole kovin laaja. **Suurin osa maailman kulttuureista on yhteisökeskeisiä, vahvimpia niistä ovat Aasian, Afrikan ja Etelä-Amerikan kulttuurit.** Vahvasti yksilökeskeisiä kulttuureja ovat lähinnä teollistuneet länsimaat, kuten Pohjois- ja Länsi-Euroopan maat ja USA.

Länsimaisen, yksilökeskeisen kulttuurin – johon myös Suomi kuuluu - lähtökohtana ja perusarvona on yksilön oikeuksien ja velvollisuuksien turvaaminen. Myös työpaikalla ja työyhteisössä työntekijä toimii ensisijaisesti yksilönä ja esim. perheasioiden tai muiden ihmissuhteiden hoitaminen pyritään pitämään erillään työasioista. Työntekijä on myös henkilökohtaisesti vastuussa työtehtäviensä hoidosta. Samalla hän on sitoutunut erilaisiin sopimuksiin ja säännöksiin työsuhteen ehtoihin, joilla määritellään hänen oikeutensa ja velvollisuutensa työntekijänä.

Yhteisökeskeisessä kulttuurissa yksilön merkitys ei sen sijaan ole niin itseisarvoinen, vaan esim. perhe tai suku voi olla yksilöä merkityksellisempi. Myöskään ero työelämän ja yksityiselämän välillä ei ole niin selvä kuin länsimaissa. Yhteisökeskeisessä kulttuurissa luotetaan siihen, että sukulainen tai ystävä auttaa aina myös työelämässä.

Perheen etu saattaa Suomessakin mennä työpaikan etua edelle esim. jonkun perheenjäsenen tai lähiomaisen sairastumisen yhteydessä. Maahanmuuttajataustainen työntekijä saattaa pitää itsestään selvänä, että voi olla poissa työpaikalta hoitamassa aikuista perheenjäsentä tai hänen asioitaan.

**On tärkeää, että perehdyttämisen yhteydessä työpaikalla kerrotaan selkeästi työntekijän yksilöllisistä vastuista ja velvollisuuksista ja siitä, mihin työsopimus Suomessa velvoittaa. Esim. poissaoloihin liittyvät menettelytavat ja työehtosopimukseen pohjautuvat ns. hyväksyttävät poissaolot eivät maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle ole itsestäänselvyyksiä.**

### 3.2.2 Tasa-arvo ei ole maailmanlaajuinen ilmiö

Yksi suomalaisen työelämän erityispiirre on se, että tasa-arvoisten vaikutusmahdollisuuksien ja toimintatapojen noudattamista pidetään tärkeänä. Työpaikalla tämä tulee esille esim. matalien organisaatioiden ja tiimimäisten työskentelytapojen yleisyytenä, esimies-alaisuhteissa ja työtehtävien hoitoon liittyvien vastuiden määrittelyssä sekä myös erilaisissa puhuttelukäytännöissä, kuten sinuttelun yleisyydessä.

Suomessa myös työntekijöiden keskinäisen tasa-arvon toteutuminen on tärkeää ja tasa-arvon toteutumista säädellään lainsäädännön avulla. Meillä tyouralla eteneminen perustuu työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja osaamiseen eikä esim. sukulaisuussuhteisiin, mikä on yleisempää yhteisökeskeisissä, samaan sukuun kuuluvien keskinäistä yhteyttä korostavissa kulttuureissa.



## *Maahanmuuttajan on opeteltava yhteistyötä ja vastuunjako tiimiorganisaatiossa*

Pohjoismainen tasa-arvo ja sen mukaiset toimintatavat työpaikalla saattavat aiheuttaa hämmennystä jopa Keski-Euroopan maista tulleille työntekijöille puhumattakaan itäisistä kulttuureista Suomeen muuttaneille. Erityisesti tiimiorganisaatioissa, joissa työntekijöiden keskinäinen yhteistyö ja vastuunjako korostuvat, voi moni maahanmuuttaja olla eksyksissä ennen kuin työskentelytavat selviävät.

Meillä Suomessa hyvältä työntekijältä odotetaan erityisesti luotettavuutta, omaaloitteisuutta, ripeyttä, joustavuutta. Maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle nämä odotukset eivät aina ole tuttuja. Hän on saattanut tottua esim. odottamaan esimiehen lupaa tai määräystä työtehtävien suorittamiseen, sillä työelämän hierarkia on monen maahanmuuttajan kotimaassa huomattavasti suurempaa kuin Suomessa.

Myös työpaikan ongelmista tai kehittämiskohteista puhuminen on usein vaikea aihe, vaikka näistä asioista kysyttäisiinkin suoraan mielipidettä. Suomalainen esimies tai työkaveri voi puolestaan tulkita tällaisen käyttäytymisen omaaloitteisuuden ja työmotivaation puutteeksi ja avuttomuudeksi.

Toisaalta myös länsimaiden välillä on eroja siinä, miten työpaikalla esiin tulevia ongelmia nostetaan esille ja käsitellään. Esim. Saksassa ollaan valmiita käymään suoraan väittelyyn, sillä jo koulussa lapsia opetetaan olemaan kriittisiä.

**Erilaiset käsitykset työntekijän ja esimiehen rooleista saavat aikaan erilaisia tulkintoja toisten käyttäytymisestä. Ne saattavat aiheuttaa joskus jopa korjaamattomia väärinkäsityksiä. Siksi on tärkeää, että työpaikkaohjaaja kertoo mahdollisimman käytännönläheisesti työpaikan organisaatiosta, esimies- alaisuudesta ja vastuunjaosta sekä ohjaa jokapäiväisten toiminta- ja yhteistyötapojen noudattamiseen.**

### 3.2.3. Erot aikakäsityksissä aiheuttavat väärinkäsityksiä

Myös meidän länsimainen aikakäsityksemme on erilainen verrattuna monien eteläisemmistä tai itäisemmistä kulttuureista muuttaneiden omaksumaan aikakäsitykseen. Meillä kalenteri ja kello ovat elämää rytmittäviä välttämättömiä apuvälineitä sekä päivän, viikon, kuukauden että vuoden tasolla. Korkean tuotantotehokkuuden ja yrityksen koko toiminnan luotettavuuden yksi tärkeimpiä mittareita on nopeus ja aikatauluissa pysyminen.

Täsmällisyys mm. työaikojen noudattamisessa on meillä Suomessa itsestäänselvyys, josta ei normaalisti ole tarpeen edes ääneen mainita uusille työntekijöille. Sen perusteella kuitenkin punnitsemme pitkälti työntekijän luotettavuutta, ahkeruutta sekä työmotivaatiota.

**Ns. itämainen (syklinen) aikakäsitys on vallitseva suurimmassa osassa Afrikkaa, useissa Aasian maissa sekä Latinalaisen Amerikan maissa.**

Käsitys ajasta on ”virtaavampi”, aika ei lopu koskaan – sen, mikä jää tänään tekemättä, voi tehdä huomenna. Tätä taustaa vasten täsmällisten kelloaikojen ja aikataulujen noudattamisen tärkeys ei ole aina yhtä merkityksellinen asia kaikille muualta Suomeen tulleille. Esim. 15 minuutin myöhästyminen sovitusta ajasta voi olla jollekin Lähi-Idästä kotoisin olevalle henkilölle normaali asia, kun se etenkin toistuvana ilmiönä suomalaisella työpaikalla johtaa vähintäänkin esimiehen puhutteluun ellei vakavampiin seurauksiin.

**Täsmällisyyden ja aikataulujen noudattamisen tärkeys Suomessa voi olla monelle maahanmuuttajalle uusi asia ja sitäkin on opeteltava. Työpaikkaohjaajan olisi siis jo perehdyttämisyvaiheessa tärkeää tehdä yksiselitteisen selväksi aikataulujen ja kellonaikojen noudattamisen merkitys työpaikalla: kello 8 tarkoittaa kello 8 - eikä esim. 8.15 tai 8.30.**

### 3.3. TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN- MITKÄ TIEDOT OVAT TÄRKEITÄ ERITYISESTI MAAHANMUUTTAJALLE ?

Työpaikalle tulevan maahanmuuttajan on opittava monenlaisia työpaikan käytäntöjä. Työpaikkaohjaajalla onkin suuri vastuu selvittää työhön perehdyttämisvaiheessa tulijalle sekä virallisen että epävirallisen organisaation toimintatapoja ja pelisääntöjä.

**Monia ns.kirjoittamattomia sääntöjä ja toimintatapoja noudatetaan yleensä niitä sen kummemmin pohtimatta. Siksi myös suomalaisten työntekijöiden on usein vaikea kertoa niistä kysyttäessä.**

**Maahanmuuttajia ohjatessaan työpaikkaohjaajan olisikin ensin itse tunnistettava oman työpaikan arkipäivän toimintaan liittyvät kirjoittamattomat säännöt ja sellaiset toimintatavat, jotka ovat suomalaisille työntekijöille itsestäänselvyyksiä, mutta joista maahanmuuttajataustaisen työntekijä ei olekaan selvillä.**

**Maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle tulisi kertoa enemmän taustatietoja organisaatiosta, erilaisista säännöistä ja määräyksistä sekä noudatettavista toimintatavoista kuin suomalaiselle työntekijälle. Siksi perehdyttämiseen joutuu myös käyttämään enemmän aikaa.**

**Nyrkkisääntönä voi pitää, että työpaikkaohjaajan tulisi varata maahanmuuttajataustaisen työntekijän perehdyttämiseen ja ohjaukseen aikaa keskimäärin 1,5 kertaa enemmän kuin suomalaisen kanssa. Tämä ajankäyttö yleensä maksaa myöhemmässä vaiheessa itse itsensä takaisin, sillä hyvä perehdyttäminen helpottaa sisäänpääsyä työpaikan toimintatapoihin ja ehkäisee usein jo ennakolta väärinkäsitysten syntymistä.**

Sen lisäksi, että asioista kerrotaan suullisesti, olisi hyvä olla käytössä myös kirjallisia ohjeita, joihin työntekijä voi myös omalla ajallaan perehtyä ja tarkistaa, että on ymmärtänyt ohjeistukset oikein.

## Välttämättömiä ensi käden tietoja ovat esimerkiksi

- kulkuohjeet
- erilaiset työsuojelu- ja turvallisuusmääräykset ja seuraamukset määräysten rikkomisesta
- ruokailumahdollisuudet
- tehtäväkuvaukset
- vastuukysymykset, mahdollinen salassapitovelvollisuus
- työaikaan liittyvät asiat kuten tauot, työpäivän pituus jne.
- palkkauksen perusteet
- ilmoitusvelvollisuus poissaoloista
- mikä on pätevä poissaolon syy Suomessa
- työsuhteen syntymisen/ jatkumisen perusteet Suomessa/työpaikalla
- työorganisaation toimintaan liittyvät tiedot, esimies-alaisuudet
- tiedot työsuojeluorganisaatiosta
- riskienhallintaan liittyvä tietous
- organisaation järjestämät vapaa-ajan toimintamahdollisuudet
- terveydenhuolto jne.





## Kirjoittamattomat säännöt ja piilo-odotukset

Suomessa sosiaalinen kanssakäyminen työpaikalla on hyvin erilaista riippuen siitä, onko tilanne virallinen vai vapaamuotoinen. Virallisissa tilanteissa keskustelu on hyvin asia- ja tehtäväkeskeistä eikä siihen ole totuttu sisällyttämään ”turhan puhumista” (small talk). Epävirallisissa kahvitaukokeskusteluissa keskustelu on vapaampaa ja myös huulenheitto sallittua, jopa suotavaa.

Maahanmuuttajataustaisen työntekijän ei kuitenkaan ole kovin helppoa päästä mukaan vapaamuotoiseen keskusteluun. Tilannetta voi hänen kannaltaan vaikeuttaa suomalaisten työkavereiden nopeatempoinen puhekielen käyttö. Myös vitsien ymmärtäminen vaatii yleensä hyvää suomen kielen taitoa. Oma-aloitteista keskustelun aloittamista vaikeuttaa usein epävarmuus siitä, mitkä ovat ns. harmitomia keskustelun aiheita Suomessa.

Suomessa saatamme pitää tunkeilevana henkilöä, joka haluaa tietää kuukausipalkkamme suuruuden tai vaihtaa kokemuksia aviopuolison käyttäytymisestä tai perhe-elämän arjesta. Yhteisöllisen kulttuuritaustan omaavalle ihmiselle kiinnostuneisuus esim. keskustelu- kumppanin perhettä kohtaan on kuitenkin luonnollinen kohteliaisuuden osoitus eikä palkasta keskustelu kaikissa maissa ole ns. sopimaton keskusteluaihe.

Maahanmuuttajataustaisella työntekijällä voi kulua pitkän aikaa ennen kuin hänelle selviää, mitä työpaikan kirjoittamattomat säännöt ovat ja mistä asioista esim. virallisissa ja epävirallisissa tilanteissa on ”sopivaa” puhua, jos hän ei saa näihin asioihin mitään opastusta.

### Työpaikan kirjoittamattomiin sääntöihin liittyviä asioita ovat esim.

- vuorovaikutustavat erilaisissa tilanteissa, kuten kokouksissa ja palaverissa tai tauoilla ja muissa vapaamuotoisissa tilaisuuksissa. Esim. asiallisuus, virallisuus – tuttavallisuus, epävirallisuus
- epävirallinen organisaatio - ”kuka kukin on” työpaikalla

- ammattitaitoon kohdistuvat odotukset, jotka liittyvät ns. ”hyvä tyyppi käsitteeseen. Esim. täsmällisyys, tunnollisuus, luotettavuus, yhteistyötaidot jne.
- suomalaisten työntekijöiden maahanmuuttajiin kohdistuvat ennakkokäsitykset ja odotukset
- käsitykset yksityisyydestä, esim. erilaiset työelämän tabut, kuten työtoverin palkkatiedot, perhetilanteiden selvittelyt jne.
- työpaikan sääntöjen noudattamisen tärkeys verrattu ns. suhteilla saatuihin etuuksiin.

Sosiaaliset tilanteet ovat olennainen osa työelämän toimintatapojen omaksumista. Monia uusia asioita ja ”kirjoittamattomia sääntöjä” ymmärtää vasta erilaisten epävirallisten keskustelujen jälkeen. Työpaikkaohjaajan tehtävä voisi olla eräänlaisena välittäjänä toimiminen niin, että maahanmuuttajien olisi helpompi päästä mukaan keskusteluihin muiden työntekijöiden kanssa.

### 3.4. PALAUTTEEN ANTAMINEN: AIKA, PAIKKA JA TILANNE

Kulttuurieroja syntyy myös siinä suhteessa, miten ihminen on oppinut kokemaan ja käsittelemään **itseensä kohdistuvaa arviointia tai omia epäonnistumisiaan.**

- **Länsimaisessa, yksilökeskeisessä kulttuurissa** elänyt ihminen ymmärtää toisten arvioinnin kohdistuvan hänen toimintaansa yksilönä. Hän on myös oppinut arvioimaan itse itseään esim. työntekijänä tai työryhmän jäsenenä. Hän vastuuuttaa yleensä itsensä epäonnistumisestaan ja kantaa siitä joskus voimakastakin syyllisyyttä.

- **Yhteisöllisessä kulttuurissa** elänyt ihminen ei ole yleensä tottunut oman toimintansa arvioimiseen. Epäonnistuessaan hän tuntee syyllisyyden sijasta voimakasta häpeää ja kokee omalla toiminnallaan usein häpäisseensä myös perheensä ja koko sukunsa, jotka joutuvat kärsimään hänen vuoksensa.

Tämä ero on erityisen tärkeää ottaa huomioon työpaikalla, kun arvioidaan maahanmuuttajataustaisen työntekijän osaamista tai annetaan palautetta työtehtävien suorittamisesta. Muiden työntekijöiden kuullen annetun kielteisen palautteen vastaanottaminen voi olla maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle paljon raskaampaa kuin suomalaiselle. Hän saattaa kokea oman työyhteisönsä edessä ns. kasvojen menetyksen ja lisäksi tuntea tuottaneensa häpeää koko perheelleen ja suvulleen.



Vaikka maahanmuuttajataustainen työntekijä voi olla tottumaton ottamaan vastaan arvointia, on silti tärkeää, että hän saa todenmukaista palautetta työstään pystyäkseen kehittämään ammattitaitoaan oikeaan suuntaan. Säännölliset keskustelut työpaikkaohjaajan kanssa auttavat maahanmuuttajataustaista työntekijää arvioimaan omaa kehittymistään suhteessa siihen, mitä asioita hänen vielä tulee oppia hallitsemaan.

Varsinkin jos on kyse virheiden korjaamiseen tähtäävän palautteen antamisesta maahanmuuttajataustaiselle työntekijälle, työpaikkaohjaajan olisi parasta käydä tilanne läpi kahden kesken työntekijän kanssa.

Myös **myönteisen palautteen** antamisessa on kulttuurisia eroja.

Suomessa myönteisen palautteen antaminen suullisesti tapahtuu yleensä epäsuorasti ja erilaisia kiertoilmaisuja käyttäen – tai se saattaa jäädä kokonaan antamatta. Hyvä palaute kulkee usein myös kiertoteitse niin, että esimiehen tai ohjaajan kehu tulevat työntekijän itsensä korviin toisten työntekijöiden kautta. Joskus ”palkkioksi” hyvin tehdystä työstä työntekijä saattaa saada tehtäväkseen enemmän tai vaikeampia työtehtäviä ymmärtämättä kuitenkin itse syytä tähän. Ei ole aivan harvinaista sekään, että kaikki muut työyhteisössä ovat tietoisia hyvästä työpanoksesta paitsi asianomainen itse.

**Maahanmuuttajataustainen työntekijä on usein epävarma selviytymisestään työpaikalla. Siksi myönteisen palautteen saamisella on hänelle erityisen tärkeä kannustava merkitys työmotivaation kannalta. Palautteen tulisi olla selkeää ja perusteltua ja se tulisi kohdistaa suoraan asianosaiselle.**

## 4 VIESTINTÄ MAAHANMUUTTAJATAUSTAISEN TYÖNTEKIJÄN KANSSA

### 4.1 YMMÄRTÄMISEN ESTEITÄ

Kielitaidon osa-alueita ovat puhuminen, kirjoittaminen, kuunteleminen ja lukeminen. Eri ihmiset oppivat vierasta kieltä eri tavoin. Joku oppii ensin puhumaan sujuvasti, mutta kirjoittaminen tuntuu työläältä; toinen taas ymmärtää kielen rakenteet ja kirjoittaa hyvin, mutta ei opi puhumaan eikä ymmärrä puhuttua kieltä kovinkaan nopeasti.

Vierasta kieltä opeteltaessa opitaan yleensä ensin kirjakieli ja vasta sitten asuinalueella käytettävä puhekieli. Tämän lisäksi tulevat vielä oman ammattialan virallinen kieli ja ns. ammattislangi. Saattaa olla jopa niin, että kullakin työpaikalla on oma slangisanasto. Lisäksi meistä kukin puhuu äidinkieltään omalla tavallaan, joten maahanmuuttajan ei ole aina helppoa ymmärtää eri tavoin, eri tilanteissa puhuttua suomea, vaikka hänen peruskielitaitonsa olisikin suhteellisen hyvä.

Maahanmuuttajien kanssa keskusteltaessa on otettava huomioon, että huolimatta hänen näennäisen ”hyvästä” suomen kielen taidostaan hänellä saattaa olla vaikeuksia ymmärtää joko puhuttuja tai kirjoitettuja viestejä. Varsinkin jos viestin ymmärtäminen vaatii suomalaisen kulttuurin tai tietyn työpaikan toimintatapojen tuntemusta, voi puuttuva taustatieto haitata ymmärtämistä.

Toisesta kulttuurista tulevan käyttäytyminen puhetilanteessa saattaa olla varsin erilaista. Kun suomalainen haluaa mennä suoraan asiaan ja pitäytyä työpaikalla työhön liittyvissä asioissa, esim. Etelä-Euroopan, Afrikan tai Etelä-Amerikan alueelta tuleva maahanmuuttaja arvostaa sitä, että ensin puhutaan yksityisasiasta kuten perheestä ja siten luodaan pohjaa luottamukselliselle ystävyyssuhteelle. Lisäksi aamutervehdykset ja vointien kyselyt ovat luonnollinen osa kanssakäymistä. Jos joku kiirehtii aamulla työpisteeseensä tervehtimättä, saattaa maahanmuuttaja luulla, että tuo toinen on jostain syystä suuttunut hänelle. Tietysti pitkään Suomessa ja suomalaisessa työelämässä ollut maahanmuuttaja on jo saattanut oppia uuden kotimaansa tavoille.

Sanojen ohella myös sanattomat viestit eli ilmeet, eleet, pukeutuminen, etäisyys puhekumppanista ja esimerkiksi äänenkäyttö voivat joko auttaa tai estää ymmärtämistä. Ongelmia sanattomien viestien osalta keskustelussa saattaa syntyä vääristä vaikutelmista, jotka syntyvät siitä, että kumpikin osapuoli ”lukee” toista omasta kulttuurista oppimiensa merkitysten pohjalta. Näitä vääriä tulkintoja syntyy harvoin yksittäisten ilmeiden tai eleiden perusteella. Pikemminkin väärät tulkinnat syntyvät usein sellaisista asioista kuten suomalaisen mielestä tilanteeseen sopimattomasta pukeutumisesta, erilaisista käsityksistä siitä, millainen käytös puhetilanteessa on kohteliasta ja erilaisesta tavasta käyttää katsekontaktia keskustelutilanteissa sekä tavasta antaa palautetta siitä, onko ymmärtänyt toisen viestin vai ei.

## 4.2. KIELELLINEN VIESTINTÄ

Kun on työpaikalla ohjaamassa maahanmuuttajataustaista työntekijää, on hyvä tarkastella omaa tapaansa puhua tai kirjoittaa. Suomea vieraana kielenä puhuva ei ymmärrä esimerkiksi nopeaa puhetta tai liian vaikeita sanoja ja sanontoja.

Seuraavassa käsitellään tapoja, joilla voi auttaa maahanmuuttajaa ymmärtämään paremmin asioita, joita haluamme hänelle kertoa. Näitä keinoja ovat esimerkiksi selkokieli, selkeä ääntäminen ja sanomamme havainnollistaminen vaikkapa esimerkkien, kuvien tai käytännössä näyttämisen avulla.

### 4.2.1 Tyypillisimpiä ongelmia sanojen ja käsitteiden ymmärtämisessä

- Useimmiten maahanmuuttaja tuntee vain tavallisimmat arkielämän sanat.
- Konkreettiset ilmaisut ovat helpompia ymmärtää kuin yleiskäsitteet – esim. ”Sinä saat palkkarahat toukokuun 15. päivä.” vrt. ”Meillä noudatetaan alan yleistä käytäntöä palkanmaksussa”.
- Vieraana kielenä suomea puhuva ei aina tiedä, miten kielioppiasiat vaikuttavat merkitykseen – esim. poliisi ampui kahta vankikarkuria, vrt. poliisi ampui kaksi vankikarkuria.

- Työelämäänsä aloitteleva maahanmuuttaja ei tunne kaikkia työelämän käsitteitä kuten esimerkiksi sitä, mikä on kellokortti tai työturvallisuusmääräykset.
- Suomea vieraana kielenä puhuva ei tunne alalla käytettäviä sanoja – esim. tulityökortti, reskontra, asiakaslähtöisyys jne.
- Maahanmuuttaja ei useinkaan ymmärrä sanaleikkeihin ja slangisanoihin perustuvia vitsejä eikä eri puhetyylejä – esim. millaista kieltä käytetään työpaikkahaastattelussa ja millaista kavereiden kanssa kahvipöytäkeskustelussa.
- Suomalaiseen työelämään vasta tullut maahanmuuttaja ei tunne puhekielen/ ammattislangin sanoja/sanontoja – esim. mikä on ruuvimeisseli, rukari, ruuvinväännin jne.
- Suomea vieraana kielenä puhuvan sanojen käsittely on hitaampaa kuin suomalaisilla. Samoin hän ei hahmota kuulemaansa yhtä hyvin kuin suomalaiset - esim. tuli – tuuli, kisa – kissa.

## 4.2.2 Selkokieli ja havainnollistaminen

Suomea vieraana kielenä puhuvat työntekijät ja työssäoppijat ymmärtävät **helpotettua ja selkeää kieltä** paremmin kuin normaalia työpaikan puhekieltä. Työpaikalla käytetty kieli saattaa olla paikallista murretta ja omassa piirissä käytettävää ammattislangia. Siksi puhuttaessa henkilölle, jonka äidinkieli ei ole suomi, on käytettävä selkokieltä.

### Käytännön ohjeita selkokielen käyttäjälle

- puhu hitaasti
- äännä selvästi
- vältä pitkiä sanoja
- käytä lyhyitä lauseita, kussakin lauseessa vain yksi tärkeä asia
- etene johdonmukaisesti
- käytä kuitenkin aikuista kieltä, sillä naiivi tai holhoava sävy aliarvioi kuulijaa ja vähentää hänen motivaatiotaan

- rajaa aihe ja kerro asian ydin, mutta vältä sirpaletietoa
- käytä suoraa sanajärjestystä (ensin kuka tekee, sitten mitä tekee, sitten missä, milloin ja miten)
- käytä yksinkertaisia, konkreettisia esimerkkejä
- kuuntele tavallista tarkemmin
- ota selvää, ymmärtääkö kuulija parhaiten puhekieltä vai yleiskieltä
- käytä yleisesti tunnettuja puhekielen sanoja, mutta älä murreilmaisuja
- toista sama asia eri tavoin
- käytä myönteisiä ilmaisuja (esim. tee tämä työ näin vrt. älä tee näin)
- havainnollista (näytä miten työ tehdään, käytä esimerkkejä, kuvia jne.)
- tarkista, että tulit ymmärretyksi – pyydä maahanmuuttajaa toistamaan se, mitä hän on ymmärtänyt puheestasi

## Selkeä ääntäminen

Äänenkäytössä on huomattava selkeä ääntäminen. Eri kielten puhujat eivät hahmota esimerkiksi eroja suomen Ä:n ja E:n välillä tai jos sanassa on kaksi eri vokaalia vierekkäin esim. ÄY, ÖY, ÖI, ÄI. Lisäksi kaksi vokaalia kuten sanoissa **siika** ja **sika** tai kaksi konsonanttia kuten sanoissa **kuka** ja **kukka** ovat suomea vieraana kielenä puhuvalle ongelmallisia ymmärtämisen kannalta. Siksi äidinkielenään suomea puhuvan on äännettävä vaikeat sanat selvästi ja hitaasti.

## Havainnollistaminen

Ammattisanoja ja -käsitteitä käytettäessä viestin ymmärtämistä helpottavat erilaiset havainnollistamismenetelmät. Näiden menetelmien avulla voidaan edistää viestin perillemenoa, konkretisoida asiaa sekä helpottaa asian omaksumista.

- **Esimerkkejä, vastakohtia, rinnastuksia, vertauksia, kysymyksiä ja toistoa** käyttämällä voidaan havainnollistaa monia asioita. Usein saman asian toistaminen vähän eri tavalla helpottaa ymmärtämistä.
- Asioita voidaan havainnollistaa **samanaikaisesti näyttämällä ja nimeämällä** koneita, laitteita, erilaisia työvälineitä sekä niiden osia ja toimintaa. Työpaikkaohjaaja näyttää ensin miten pitää toimia, kuuntelijat kertovat mitä, tekevät ja kokeilevat ohjaajan katsoessa.



- **Puhuesssa voi käyttää seuraavia menetelmiä ja apuvälineitä, jotka** helpottavat asian hahmottamista
  - kuvat ja piirroksot
  - taulukot
  - videot
  - ilmeet ja eleet, jotka tukevat puhuttua asiaa – esim. katsekontakti, viestin sanomaa tukevat eleet
  - kertaus, saman asian kertominen eri tavoin
  - tauotus, hidastus ja painotus puhuttaessa (tärkeät kohdat esiin)
  - olennaiset asiat esille, ei liikaa yksityiskohtia.
- **Tekstiin voi sisällyttää erilaisia havainnollistavia asioita, kuten**
  - kuvat
  - sanastot
  - kaaviot, taulukot
  - alleviivaus
  - vahvennus
  - värit
  - sisennys.

**Maahanmuuttajaa ohjattaessa on tärkeää suora, selkeä ja yksiselitteinen sanallinen ilmaisu, vaikka se tapahtuisi joskus hienotunteisuuden kustannuksella. Kiertoteitse ilmaistut ohjeet tai palautteet eivät yleensä tule ymmärretyiksi. Vaikka maahanmuuttaja tuntuu osaavan suomea hyvin, on tärkeää kuitenkin käydä läpi kaikki uudet asiat selkokielen avulla ja jopa näyttämällä käytännössä. Tärkeiden ohjeiden ymmärtäminen olisikin hyvä tarkistaa kysymällä tai pyytämällä näyttämään miten ko. tilanteessa tulee toimia. Vaikeat kirjalliset ohjeet voi antaa mukaan kotiin luettaviksi, jos työpaikalla ei ole mahdollisuutta muuttaa tekstiä selkokielisiksi.**

## 4.3 SANATON VIESTINTÄ JA VIESTINTÄTILANTEIDEN TULKINTA

Kun ihminen viestii toisille, hän ei käytä ainoastaan sanoja vaan koko kehoaan ilmaisemaan sitä sanomaa, minkä hän haluaa välittää. Kun keskustelemme jonkun kanssa tai kuuntelemme häntä, kiinnitämme huomiota myös puhujan ilmeisiin, eleisiin, tapaan puhua, äänenkäyttöön, äänensävyyn, siihen puhuuko hän vähän vai paljon, pukeutumiseen, kosketukseen esim. tervehdittäessä jne.

Hikiset kädet kertovat ihmisestä enemmän kuin hänen sanalliset vakuuttelunsa tyyneydestä ja tilanteen hallitsemisesta. Kun työkaveri tai aviopuoliso toivottaa hyvää huomenta, hänen äänensävynsä paljastaa sen, millä mielellä hän on aloittamassa aamuaan. Sanojen lisäksi ilmaisemamme oheisviestintä vaikuttaa siis ratkaisevasti siihen, ymmärtääkö puhekumppanimme viestin oikein vai tekeekö hän muusta käyttäytymisestämme johtopäätöksiä, joita emme ole tarkoittaneet.



Lisäksi ihmisen käyttäytyminen tilanteessa, jossa hän keskustelee toisen kanssa, vaihtelee myös eri kulttuureissa. Tyypillisimpiä kulttuurisia piirteitä ovat tässä mielessä mm. se, miten paljon puhutaan, miten paljon päällekkäin puhumista siedetään, kuinka paljon kehdetään hiljaisuutta ja miten paljon annetaan palautetta. Lisäksi eri kulttuuripiireissä on eroavaisuuksia siinä, mistä asioista puhutaan eri tilanteissa ja miten paljon painoarvoa annetaan sanoille verrattuna sanattomaan viestintään tai muuhun saatavilla olevaan tietoon. Lisäksi käyttäytyminen esimerkiksi tervehdittäessä tai muissa kohtaamisen tilanteissa on erilaista eri kulttuureissa. Vaarana tällöin on, että ristiriitatilanteet liitetään puhujan persoonallisuuteen, vaikka kyseessä ovat kulttuurierot.

**Sanat välittävät informaatiota, keho kertoo asenteista ja tunteista. Kun sanallinen ja sanaton viesti ovat ristiriidassa, uskomme usein sanatonta viestiä.**

### 4.3.1 Tyypillisimpiä ongelmia sanattomien viestien ymmärtämisessä

- Suomalaisten työntekijöiden ja esimiesten vähäeleisyys suomalaisella työpaikalla voi tuntua juuri maahan muuttaneesta (esimerkiksi Etelä Amerikasta, Afrikasta tai Etelä-Euroopasta tulleesta) työntekijästä siltä, että häntä kohtaan ollaan tunteettomia ja kylmäkiskoisia.
- Suora katsekontakti on Suomessa merkki rehellisestä ja luotettavasta keskustelukumppanuudesta. Katse ei ole kuitenkaan koko puheen ajan suoraa tuijottamista vaan hienotunteisempaa kuin esimerkiksi Espanjassa. Japanissa ja Kiinassa silmiin katsomista vältetään ja joskus se voi olla merkki vihamielisyydestä tai Lähi-idässä miehen ja naisen välillä loukkaavasta käytöksestä.
- Suomessa välimatka puhelukumppaniin on melko suuri, sillä liian lähellä toista ihmistä suomalainen tuntee olonsa vaivautuneeksi. Ne, jotka ovat tottuneet olemaan lähempänä puhelukumppania (esimerkiksi eteläeurooppalaiset,

eteläamerikkalaiset tai afrikkalaiset), pitävät pitkää etäisyyttä välinpitämättömänä tai epäkunnioittavana suhtautumisena.

- Erot äänenkäytössä kuten siinä, miten kovaa puhutaan ja mitä välikommentteja annetaan keskustelutilanteessa, vaihtelevat eri kulttuureissa. Suomessa palautteen antaminen toisen puheesta on hienovaraisempaa kuin esim. amerikkalaisessa tai afrikkalaisessa puhekulttuurissa. Näistä kulttuureista tulevat ajattelevat helposti, että toinen ei kuuntele eikä ole kiinnostunut, jos he eivät saa puheen välilläkin palautetta.
- Pukeutuminen saattaa aiheuttaa joskus ongelmia. Musliminaisen velvollisuuksiin kuuluu käyttää hijabia, joka tarkoittaa huivia ja väljiä vaatteita. Tämä saattaa aiheuttaa työpaikalla hämmennystä. Toisaalta taas esim. entisen Neuvostoliiton alueelta tulevat naiset haluavat pukeutua hyvin ja naisellisesti, mikä saatetaan tulkita työyhteisössä väärin. Suomessa pukeutuminen työpaikalla on yleensä melko neutraalia ja asiallista.

Eri kulttuureista tulevilla ihmisillä käyttäytyminen erilaisissa viestintätilanteissa saattaa olla hyvinkin erilaista. Myös jotkut eleet voivat tarkoittaa eri kulttuureissa aivan eri asioita.

Vuorovaikutustilanteessa sanojen lisäksi vaikuttavat ainakin seuraavat asiat:

- kehon kieli: eleet, ilmeet, asento, liikkuminen
- äänen käyttö ja äänen sävy
- katse: silmän liikkeet, silmien räpytys, katsekontakti
- koskettaminen: kuka koskettaa ketä, missä olosuhteissa?
- aika: suhtautuminen aikaan ja ajankäyttöön
- tila: tilan käyttö, ihmisten välinen etäisyys
- pukeutuminen: esim. uskonnon, ilmaston ja tilanteen vaikutus.

### 4.3.2 Esimerkkejä viestintätilanteiden tulkinnasta

Käyttäytyminen viestintätilanteissa perustuu sekä opittuihin että perittyihin asioihin ja se vaihtelee yksilöllisesti, mutta myös kulttuurisesti.

Inhimillisessä vuorovaikutuksessa on myös paljon kulttuureista riippumattomia yhteisiä aineksia, jotka helpottavat yhteisymmärryksen saavuttamista kieli- ja kulttuurimuurien yli. **Ilo, suru ja muut perustunteet ovat yleismaailmallisia.** Kuitenkin tapa, jolla tunteita näytetään, vaihtelee eri kulttuureissa paljonkin. Hymy tulkitaan yleensä positiiviseksi, liikutaanpa missä päin maailmaa tahansa.

**Kulttuurisia eroja tulee esille ilmeiden ja eleiden käytössä mm. siinä, kuinka paljon niitä käytetään, miten voimakkaasti niitä voidaan ilmaista ja miten niitä tulkitaan.**

- Voimakkaasti ilmaisullisiin kulttuureihin kuuluvat mm. Etelä-Euroopan ja Latinalaisen Amerikan maat. Tämä tarkoittaa sitä, että puheen ohella käytetään paljon ilmeitä ja esim. käsiliikkeitä tukemaan sanottavaa. Ilmeitä ja eleitä säästeliäämmin ilmaiseviin kulttuureihin kuuluvat Pohjoismaat, Keski-Eurooppa ja Kaukoidän maat.
- Suuressa osassa aasialaisia kulttuureja kielteisten tunteiden ilmaiseminen ei ole soveliasta, sillä viestinnän eräs pyrkimys on säilyttää sopusointu keskustelijoiden välillä. Myös kielteisen vastauksen antaminen on aasialaiselle vaikeaa ja sitä joudutaan yleensä lukemaan rivien välistä erilaisista kiertoilmaisista.

**Erilainen tapa ilmaista asioita tuottaa myös kulttuurieroja.**

- **Epäsuoran ilmaisun kulttuureissa**, joihin kuuluu suurin osa Aasian kulttuureista, mutta myös Meksiko ja Ranska, ilmaistaan vain osa esitettävästä asiasta sanallisesti. Suuri osa viestistä luetaan ympäristöstä: henkilön käyttäytymisestä ja muista sanattomaan viestintään liittyvistä seikoista. Keskustelutilanteissa tarkkaillaan kuulijan sanattomia reaktioita erityisen tarkasti ja omaa puhetta ohjaillaan vastaavasti. Näissä kulttuureissa siis **tarkkaillaan enemmän sitä, miten sanotaan** kuin sitä, mitä sanotaan.
- **Suoran ilmaisun kulttuureissa**, joihin kuuluvat mm. USA, Saksa, Suomi ja muut Skandinaavian maat, sanoilla on suuri merkitys ja puheella pyritään

tarkoittamaan suurin piirtein sitä, **mitä sanotaan**. Sanaton viestintä ei yleensä ole sanotun kanssa ristiriidassa.

- **Suomalaisessa puhekulttuurissa tärkeää on asiakeskeisyys ja se, että ihmisen puhuttuun sanaan voi luottaa.** Suomalainen ei puhetilanteessa tarkkaile puhelumppaninsa muita viestejä niin paljon kuin ääneen lausuttuja sanoja. Puhumisen tarkoitus Suomessa on yhteisymmärryksen ja harmonian säilyttäminen ryhmässä. Toisen osapuolen mielipiteiden kyseenalaistamista pidetään loukkaavana. Suomalaiset eivät lisäksi anna herkästi palautetta puhelumppanille. Yhteisöllisissä puhekulttuureissa (Afrikka, Aasia ja Etelä-Amerikka) puheen paljoudella hoidetaan vaikutelmaa siitä, että mukana viestinnässä ollaan. Vaikeneminen ja vähäpuheisuus saatetaan kokea vetäytymisenä pois viestinnästä, joskus peräti uhkaavana.

## Ilmeiden ja eleiden tulkinnassa saattaa löytyä yllättäviäkin eroja

- Esimerkiksi OK-käsimerkki voi olla positiivinen ele (Suomessa) tai sitten viestittää homoseksuaalisuutta tai "olet nolla" (Ranskassa). Brasiliassa ja Espanjassa se on hyökkäävä ele.
- Ohimon naputtelu voi tarkoittaa joko "päässä on jotain vikaa" tai älykkyyttä.
- Pään nyökyttely tarkoittaa yleensä myöntymistä, mutta pään lyhyt nappaaminen taaksepäin merkitsee joissain kulttuureissa kieltoa kuten vaikkapa Bulgariassa.

Suomalaisten melko vähäinen elekielen käyttö saattaa herättää ihmetystä voimakkaasti elekieltä käyttävien kulttuurien edustajissa. Esimerkiksi tällaisesta kulttuurista tullut työntekijä pitää suomalaisia esimiehiä ja työpaikkaohjaajia vaikeaselkoisina, koska he eivät ilmaise esim. tyytyväisyyttään tai tyytymättömyyttään yhtä voimakkaasti kuin mihin hän on itse kotimaassaan tottunut.

**Kulttuurieroja vuorovaikutustilanteisiin voi syntyä myös keskustelijoiden välisen etäisyyden, kosketuksien ja katsekontaktien perusteella. Nämä erot voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä.**

- **Suomessa fyysinen etäisyys toisesta puhujasta on maailman suurimpia.** Liian lähelle tuleva keskustelukumppani koetaan kiusallisena. Lyhyeen fyysiseen välimatkaan tottunut henkilö (vaikkapa Etelä-Euroopassa ja arabikulttuureissa) voi tulkita Suomessa keskustelijoiden välisen pitkän etäisyyden kylmyydeksi ja ylimielisyydeksi. Suomalainen suureen tilaan tottunut taas voi kokea hyvinkin tungettelevaksi tai jopa hyökkääväksi, jos toinen ihminen tulee liian lähelle. Tilankäytön säännöt vaihtelevat tietyn kulttuurinkin sisällä tilaisuuden ja vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden sukupuolen, iän ja tuttavuusasteen mukaan.
- **Myös koskettelutavat tervehdittäessä ovat eri kulttuureissa erilaisia.** Saksassa kättely on tervehdittäessä ja erottaessa hyvin tärkeää. Esim. työpaikalla esimies saattaa kätellä töihin tullessaan kaikki alaisensa. Islamilaisissa kulttuureissa miehet kättelevät toisiaan, mutta miehet eivät voi kätellä muita naisia kuin lähiomaisiaan. Poskisuudelmien tapaan asiaankuuluva tapa tervehtiä tuttavien esim. Ranskassa ja muissa Etelä-Euroopan maissa, mutta suomalaisista poskisuudelmien vastaanottaminen on hämmentävää.
- **Katsekontaktin ottamista ja sen kestoa säätelevät erilaiset kulttuuriset säännöt esim. siitä milloin ja kehen on soveliaista ottaa katsekontakti ja kuinka kauan se voi kestää.** Koska katsekin tulkitaan oman kulttuurin säännösten mukaan, liian pitkä tai liian vähäinen katsekontakti voi aiheuttaa väärintulkintoja. Se voidaan kokea esimerkiksi vihamielisyydeksi, epärehellisyydeksi, epäkunnioitukseksi tai flirttailuksi.
- **Suomessa silmiin katsomista pidetään luotettavan ihmisen tunnusmerkkinä,** katse ei saa olla kuitenkaan tuijottavaa, kun taas vaikkapa Itä-Aasiassa silmiin katsomista vältetään. Espanjalaiset puolestaan pitävät suoraa katsekontaktia yllä koko keskustelun ajan lisätäkseen tehoa puheeseensa. **Islamilaisessa kulttuurissa** naisen ja miehen välinen suora katsekontakti voidaan helposti tulkita seksuaalisesti tungettelevaksi.

Kieli- ja kulttuuritaustoiltaan erilaisten ihmisten kanssa työskenneltäessä väärinkäsitysten syntyminen on aika ajoin väistämätöntä. Meille itsestään selvät asiat ovat usein muualta tulleille suuria ihmetyksen aiheita. Vaikka käyttäisimme yhteistä kieltä, käyttäytymisemme viestintätilanteissa voidaan tulkita monella tavalla. Myös me itse tulkitsemme yleensä maahanmuuttajien käyttäytymistä omasta suomalaisesta taustastamme ja näkökulmastamme käsin. Lisäksi sanaton viestintä muokkaa vahvasti mielikuviamme toisesta ihmisestä.

Kanssakäyminen erilaisen kieli- ja kulttuuritaustan omaavien ihmisten kanssa avaa silmiämme myös oman erityislaatuisuutemme tunnistamiselle – mitä merkitsee se, että on syntynyt, kasvanut ja omaksunut tietynlaisen elämäntavan ja arvomaailman nimenomaan Suomessa. Tietoisuus siitä, että suomalaiset työskentely- ja toimintatavat ovat jossain suhteessa hyvin erilaisia kuin muissa maissa, auttaa työpaikkaohjaajaa kiinnittämään huomion juuri näihin asioihin – niihin, joita pidämme itsestäänselvyyksinä ja jotka ovat suomalaiselle sanomattakin selvää.

Väärinkäsitysten välttämisen sijasta tärkeämpää ehkä onkin, miten niihin suhtaudutaan ja miten niitä pyritään korjaamaan. Aito kiinnostus ja ystävällisyys perussuhtautumistapoina auttavat alkuun. Pyrkimys avoimuuteen, halu kuunnella ja uskallus antautua vuoropuheluun siitä, miten olemme syntyneet tilanteet ymmärtäneet vievät jo pidemmälle - parhaimmillaan yhteiseen oivallukseen siitä, miten väärin olemme toisiamme tulkinneet. Kulttuurienvälinen vuorovaikutuksen taito on ennen kaikkea kulloisellekin tilanteelle hermistymistä ja toisen kuuntelemista.

Käsillä olevassa oppaassa on avattu näkökulmaa siihen, mitä kieli- ja kulttuuritaustaltaan erilaisen työntekijän ohjaamisessa tulisi ottaa huomioon ja mistä asioista työpaikkaohjaajan olisi hyvä olla selvillä jo etukäteen. Aihepiirin laajuudesta johtuen monia asioita on kuitenkin voitu tässä yhteydessä käsitellä melko suppeasti ja viitteellisesti. Toivommekin, että opas olisi herättänyt lukijassaan sellaista mielenkiintoa, että hän haluaa syventää tietämystään ja valmiuksiaan monikulttuurisessa työympäristössä toimimiseen. Tätä varten olemme liittäneet oppaan loppuun aihepiiriin liittyvän kirjallisuus- ja linkkiluettelon, jonka avulla pääsee alkuun lisätiedon etsimisessä.



# KIRJALLISUUS- JA LINKKILUETTELO

## Kirjallisuutta

Alitolppa-Niitamo, Anne 1993: Kun kulttuurit kohtaavat – matkaopas maahanmuuttajan kohtaamiseen ja kulttuurien väliseen vuorovaikutukseen. Otava, Keuruu.

Forsander, Annika & Ekholm, Elina & Saleh, Raija 1994: Monietninen työ – haaste ammattitaidolle. Täydennyskoulutusjulkaisuja 9. Helsingin Yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus, Helsinki.

Forsander, Annika 2002: Luottamuksen ehdot. Maahanmuuttajat 1990-luvun suomalaisilla työmarkkinoilla. Väestöntutkimuslaitoksen julkaisusarja D39/2002, Vammala.

Frisk, Outi & Tulkki, Heikki 2005: Kulttuuriavain. Otava, Keuruu.

Hofstede G. 1993: Kulttuurit ja organisaatiot. Mielen ohjelmointi. WSOY, Helsinki.

Juuti, Pauli: Monikulttuurisuus voimavarana. Etmo-hankkeen tutkimusraportti. Kiljavan opiston ja JTO:n tutkimussarja

Lewis, R.D. 1996: Kulttuurikolareita. Otava, Helsinki.

Poutanen, P & K. Salminen 1996: Kulttuurikompassi. Edita, Helsinki.

Pitkänen, Pirkko (toim.) 2005: Kulttuurien välinen työ. Edita, Helsinki.

Rajala, Pertti 1990: Selkokirjoittajan opas. Kirjastopalvelu Oy, Helsinki.

Schatz, Roman 2005: Suomesta, rakkaudella. Johnny Kniga, Juva

Salo-Lee, Liisa, Malmberg. R. & Hallinoja R. 1998: Me ja muut. Kulttuurienvälinen viestintä. YLE-opetusmateriaalit, Helsinki.

Trux, Marja-Liisa (toim.) 2000: Aukeavat ovet – kulttuurien moninaisuus suomalaisessa elinkeinoelämässä. WSOY, Helsinki.

Vartia, Maarit ym. 2007: Monikulttuurisuus työn arjessa. Työterveyslaitos.

Vartiainen-Oja, Päivi (toim) 2007: Erilaisuus sallittu – käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisöille. www.sak.fi tai Tummavuoren kirjapaino DARK.

## Linkkejä

Ahaa- avaimia monikulttuuriseen kohtaamiseen.  
[www.ahaa-avaimia.fi/neliapila/kirjallisuutta.html](http://www.ahaa-avaimia.fi/neliapila/kirjallisuutta.html)

Maahanmuuttovirasto: Tietoa maahanmuuton periaatteista ja käytännöistä Suomessa  
[www.migri.fi](http://www.migri.fi)

Materiaalipankki viranomaisille, järjestöille ja muille yhdenvertaisuudesta kiinnostuneille ja koulutusta järjestäville tahoille. Sivulta löytyy yhdenvertaisuutta edistävien projektien tuottamia hyviä malleja, käytäntöjä ja materiaaleja.  
[www.yhdenvertaisuus.fi](http://www.yhdenvertaisuus.fi)

Moninaisuuden puolesta – syrjintää vastaan.  
Euroopan unionin syrjinnänvastainen sivusto  
[www.stop-discrimination.info](http://www.stop-discrimination.info)

Monitori, Poikkihallinnollinen maahanmuuttaja-asioiden ammattilehti  
<http://www.mol.fi/monitori>

Monitulkki – monikulttuurisen asiakaspalvelun ja vuorovaikutuksen aineisto  
[www.pkky.fi/monitulkki](http://www.pkky.fi/monitulkki)

Mosaikki – erilaisuus vahvuudeksi.  
[www.mosaikki.org](http://www.mosaikki.org)

Selkokielen opas  
<http://www.papunet.net/selko/>





**Maahanmuuttajat työpaikalla – opas monikulttuurisiin kohtaamisiin on yksi OSUMA-projektin tuote.**

OSUMA-projektissa on kehitelty toimintamallia, jonka avulla maahanmuuttajien työelämään siirtymistä voidaan helpottaa ja samalla kehittää heidän ammatillista osaamistaan Suomessa vaadittavalle tasolle. Työvälineenä käytetään oppisopimuskoulutusta, johon liittyvät maahanmuuttajien tuki- ja ohjauspalvelut sekä työyhteisöjen ja työpaikkaohjaajien monimuotoisuuskoulutus.

Lisätietoja projektista projektipäällikkö [ulla.nieminen@salpaus.fi](mailto:ulla.nieminen@salpaus.fi) ja kouluttaja [majja-leena.kemppi@salpaus.fi](mailto:majja-leena.kemppi@salpaus.fi).

Oppisopimuksella uusia mahdollisuuksia maahanmuuttajille – Osuma projekti

**[www.salpaus.fi](http://www.salpaus.fi) > Salpaus > Projektit**

#### **KOULUTUSKESKUS SALPAUS**

Teinintie 4, 15200 Lahti  
puh. 03 828 11

#### **Maahanmuuttajakoulutus**

Svinhufvudinkatu 13, 15110 Lahti  
puh. 03 828 3705



2. painos